

Jaarverslag 2014

de druglijn

Inhoudstafel

De DrugLijn is de service waar iedereen terecht kan voor een persoonlijk antwoord op zijn of haar vragen over drank, drugs, pillen, problematisch gamen en gokken.
Jaarlijks maken er meerdere duizenden mensen gebruik van. De DrugLijn neemt een unieke positie in: door het contact met die vele mensen, is de lijn in staat om voeling te houden met wat er aan vragen, bezorgdheden en noden onder de mensen leeft.

Dat is meteen ook de reden waarom De DrugLijn zo accuraat als mogelijk opvolgt over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, wie de mensen zijn die contact nemen, welke situaties daarbij ter sprake komen en wat hun vragen en bezorgdheden zijn. In de praktijk registreren de beantwoorders na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat nooit persoonsgegevens op.

Van bij het prille begin van haar werking, in 1994, wordt alle geregistreerde informatie door De DrugLijn jaarlijks verwerkt, geanalyseerd en gerapporteerd. De jaarcijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid. Over de jaren heen, laten al die resultaten ook toe om evoluties op lange termijn in kaart te brengen.

De meest markante cijfers uit 2014 vind je terug in dit jaarverslag.

Auteur
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Lay-out
Greet Van Holsbeek, VAD

Verantwoordelijke uitgever
F. Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be





Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

De naam 'De DrugLijn' wordt door veel mensen vooral nog geassocieerd met een telefoonlijn. In 1994 ging de lijn ten slotte op die manier van start. Maar in haar streven om een zo laagdrempelig, klantvriendelijke en bereikbaar mogelijke service aan te bieden, is de lijn met de jaren uitgegroeid tot veel meer dan dat. Anno 2014 kan je immers niet alleen bellen, maar ook naar De DrugLijn mailen, met een medewerker een skypegesprek voeren of chatten. Van telefoonlijn is de De DrugLijn tot een zogeheten 'multi-channel contact center' geëvolueerd. Wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gamen of gokken, kan zijn keuze maken uit vier kanalen om anoniem contact te nemen en een persoonlijk antwoord te krijgen.

Aantal beantwoorde vragen

Via de vier kanalen zorgde De DrugLijn in 2014 voor 6.188 antwoorden op maat.
Uiteraard zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende kanalen gebruikt worden. Al was het maar omdat niet elk medium elke dag of elk uur van de dag bereikbaar is. Mailen met de lijn kan 7 dagen op 7 en 24 uur per dag. Bellen kan van maandag tot en met vrijdag van 10 tot 20 uur, wat neerkomt op 50 uur per week. Een gesprek via Skype kan van maandag tot en met vrijdag van 12 tot 20 uur, ofwel 40 uur per week. Chatten kan op maandag en vrijdag van 15 tot 18 uur en op woensdag van 14 tot 17 uur, wat neerkomt op 9 uur per week. Op feestdagen kan er niet gebeld, geskypet of gechat worden.

2014	Aantal vragen
Telefoongesprek	3.266
E-mailvraag	2.402
Chatcontact	460
Skype-gesprek	60
Totaal	**6.188**

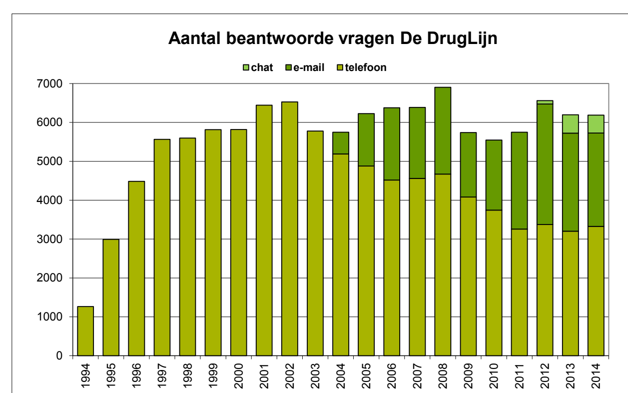
Tabel 1: Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn wordt vooral gebeld en gemaild. De chatservice van De DrugLijn is nog vrij jong (opgestart in het najaar van 2012) en het aantal chatgesprekken blijft vrij bescheiden in verhouding tot het aantal telefoongesprekken en e-mailvragen. Uiteraard heeft dat ook te maken met de beperkte openingsuren van de chatservice. Ook het aantal contacten via Skype blijft beperkt. Deze service blijft een mooi en gratis alternatief voor een klassiek telefoongesprek. Bij het skypen blijft het overigens bij praten, want uit respect voor de anonimiteit wordt er geen gebruik gemaakt van een webcam. Omwille van het kleine aantal Skypegesprekken, worden die verderop in de cijfers gebundeld met de resultaten van de telefoonlijn.

Wanneer het aantal vragen via e-mail, Skype en chat uit tabel 1 samengeteld wordt, blijkt dat bijna de helft van alle vragen aan De DrugLijn online wordt gesteld.

Evolutie aantal beantwoorde vragen

In de meer dan twintig jaar dat De DrugLijn ondertussen bestaat, maakte het aantal vragen een hele evolutie door. Met 6.188 beantwoorde vragen is het totaal voor 2014 quasi identiek aan 2013, toen 6.197 vragen beantwoord werden.



Grafiek 1: evolutie aantal beantwoorde vragen sinds de oprichting van De DrugLijn

Bovenstaande grafiek toont niet alleen de evolutie van het totale aantal vragen, maar ook de evolutie per medium.
Het aantal telefoongesprekken bereikte een piek in 2002 maar laat sindsdien over het algemeen een dalende lijn zien. Door de opkomst van online communicatiemogelijkheden viel het aantal bellers op tien jaar tijd met de helft terug. De laatste jaren is aan die daling echter een einde gekomen. In 2014 lag het aantal telefoongesprekken zelfs 4% hoger dan in 2013. Dat bewijst dat – ondanks alle aandacht voor online hulp - een telefoonlijn waar men anoniem met zijn vragen terecht kan onverminderd relevant blijft.

Omgekeerd heeft het aantal online contacten een aantal jaren sterk in de lift gezeten. Grafiek 1 toont dat het aantal e-mailvragen een groei kende tot 2012. In dat recordjaar voor de mailservice werden 3.100 mailvragen beantwoord. Sindsdien neemt het aantal e-mails weer geleidelijk aan af. In 2014 met 5% tegenover 2013.
Naast de stijging van het aantal telefoongesprekken en de daling van het aantal e-mailvragen bleef het aantal chatgesprekken in 2014 quasi identiek aan het aantal van 2013.
Alles samen verklaart dit waarom het totaal aantal beantwoorde vragen in 2014 (6.188) op negen na gelijk was aan het aantal van 2013 (6.197).

Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Dit betekent dat het aantal vragen aan De DrugLijn op zich geen maatstaf is om na te gaan hoe het gebruik van drank, drugs, pillen, gamen of gokken evolueert.

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Overige contacten

- Buiten de openingsuren.
  De DrugLijn is niet 24 uur per dag bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort automatische info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. In 2014 bedroeg dit aantal oproepen 1.856, wat een daling is tegenover het jaar voordien. Hoeveel van die mensen binnen de openingsuren opnieuw contact namen is omwille van de anonimiteit niet na te gaan.

- Uitval-contacten
  Sommige oproepen binnen de openingsuren leiden niet tot een ernstig of volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers die onmiddellijk inhaken, stil blijven of voor de grap bellen. Slechts heel uitzonderlijk gaat het om een kwaadwillige beller. De DrugLijn vat al deze oproepen onder de term ‘uitvalgesprekken’. In 2014 waren dat er 398, wat eveneens minder is dan in 2013. Bovenop dat cijfer werden bij de chatservice ook nog 28 ‘nep-chat gesprekken’ geregistreerd. Nepmails komen zeer zelden voor en worden niet geregistreerd.

Totale duur van beantwoording

Naast het aantal vragen, wordt het voor de DrugLijn alsmaar relevanter om te kijken naar de totale tijd die aan de beantwoording wordt besteed. Er zijn immers nogal wat verschillen in de gemiddelde duur voor het beantwoorden van vragen naargelang het medium waar ze gesteld worden. De DrugLijn registreert per contact hoeveel tijd de beantwoording in beslag nam.
Vragen naar louter informatie zijn vaak in een paar minuten beantwoord, maar hulpvragen kunnen een uur of langer in beslag nemen. De onderstaande tabel illustreert de gemiddelde duur van de contacten per kanaal.

2014	Gemiddelde duur	Totale duur
Telefoon- en Skype-gesprekken	12 min 30 sec	693 uur 09 min
E-mailvragen	25 min 06 sec	1084 uur 59 min
Chatcontacten	17 min 13 sec	131 uur 58 min
Totale beantwoordduur		**1910 uur 06 min**

Tabel 2: gemiddelde en totale beantwoordduur

Online vragen beantwoorden is veel tijdsintensiever dan telefoongesprekken voeren. Zo blijkt uit tabel 2 dat een e-mail beantwoorden in 2014 meer dan twee keer zoveel tijd in beslag nam als een telefoongesprek. En naarmate het aantal online vragen over de jaren toenam, is ook de totale beantwoordduur meer dan exponentieel gestegen. Van de in tabel 2 vermelde 1.910 uren beantwoordwerk, werd 64% besteed aan het beantwoorden van online contacten.
Nog ter vergelijking: in 2014 lag het totaal aantal beantwoorde vragen 8% hoger dan in 2004, het jaar waarin met de e-mail-beantwoording werd gestart. In diezelfde tien jaar tijd is de totale beantwoordduur echter van 931 uur gestegen tot 1910 uur. Dat is meer dan een verdubbeling (+105%).



Wie contacteert De DrugLijn?

Of men nu gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener, preventiewerker of kind van een gebruikende ouder is, De DrugLijn is er voor iedereen. Dat blijkt elk jaar opnieuw uit de cijfers.

Mannen vs vrouwen

Meer vrouwen (59%) dan mannen (41%) contacteren De DrugLijn. De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen verschilt lichtjes naargelang het kanaal: 41% van de mailers en bellers zijn mannen terwijl dat percentage bij de chatters 44% bedraagt. Het aantal mannen en vrouwen hangt ook sterk samen met de doelgroep die contact neemt. (Ex-) gebruikers zijn bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners die contact opnemen, meestal vrouwen zijn.

Leeftijd

Ook qua leeftijd zijn er duidelijke verschillen tussen bellers, mailers en chatters. Het zal niet verbazen dat jonge mensen zich sterker aangesproken voelen door de online contactmogelijkheden.

In het algemeen nemen jongeren onder de vijftien jaar niet vaak contact op met De DrugLijn. Als ze dat toch doen, geniet de chatservice duidelijk hun voorkeur: één chatter op tien is jonger dan vijftien. Dat chatten bij deze leeftijdscategorie beter aanslaat dan bellen of mailen is overigens één van de belangrijkste redenen waarom De DrugLijn gestart is met de chatservice. Bij vijftien- tot twintigjarigen valt chatten nog meer in de smaak: ze vertegenwoordigden maar liefst 36% van alle chatters in 2014. Nog eens zo'n vierde van alle chatters (24%) was tussen twintig en vijfentwintig jaar oud. Alles samen betekent dit dat 69% van alle chatters jonger dan vijfentwintig jaar was.
Bij de mailers toont tabel 3 een wat grotere spreiding over de leeftijdsgroepen heen. Toch ligt ook daar het zwaartepunt bij jongeren: 18% van de mailers was tussen de vijftien tot twintig jaar oud en 17% was tussen de twintig tot vijfentwintig jaar oud. In totaal was 38% van alle mailers jonger dan vijfentwintig jaar. Toch vindt de e-mailservice met de jaren ook steeds meer aansluiting bij een ouder publiek. Zo neemt het aantal veertigers dat mailt jaarlijks met een paar procent toe.

Aan de telefoon is slechts 13% jonger dan vijfentwintig. Ook al nam het percentage twintigers dat belde in 2014 met een paar procent toe (van 18% in 2013 tot 20% in 2014), telefonisch contact opnemen spreekt al vele jaren lang vooral dertigers (24%) en veertigers (29%) aan.

Leeftijd				totaal
tot 15 jaar	0%	3%	10%	**2%**
15-19 j	5%	18%	36%	**13%**
20-24 j	8%	17%	24%	**13%**
25-29 j	12%	13%	10%	**12%**
30-34 j	12%	11%	7%	**11%**
35-39 j	12%	7%	5%	**10%**
40-44 j	14%	8%	2%	**11%**
45-49 j	15%	9%	3%	**11%**
50-54 j	10%	6%	2%	**8%**
55-59 j	5%	4%	0%	**4%**
60j en ouder	7%	4%	1%	**5%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 3: leeftijd van de personen die De DrugLijn contacteren

De leeftijdsverhoudingen evolueren. In de totalen van alle mail-, telefoon- en chatcontacten zorgt de nog vrij nieuwe chatservice er bijvoorbeeld voor dat het percentage jongeren dat De DrugLijn contacteert de laatste jaren een paar procent is gegroeid. Tegelijk blijken meer veertigers, vijftigers en zelfs zestigers de weg naar de e-mailservice vinden. Aan de telefoon zet zo'n 'vergrijzing' zich niet door: in 2014 daalde het aantal veertigers met een paar procent, terwijl dat bij de twintigers met een paar procent toenam.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype of via e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool bevat de cijfers van de gesprekken via telefoon of Skype. De kolom met geeft de cijfers weer die op de e-mailvragen slaan en op de resultaten van de chatservice. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van alle drie.

Doelgroepen

Uiteraard hangen de leeftijdscategorieën sterk samen met de doelgroepen die een beroep doen op De DrugLijn. Vermoedelijk gaan veel mensen ervan uit dat De DrugLijn vooral bedoeld is voor wie drank, drugs of pillen gebruikt, gamet of gokt. In de praktijk vormen gebruikers inderdaad de grootste doelgroep in de contacten, maar maken zeker niet de meerderheid uit. Zoals blijkt uit tabel 4 vormen ook gezins- en familieleden (de som van ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden) een omvangrijke groep. Voorts nemen ook scholieren en studenten of algemeen geïnteresseerden, vrienden van gebruikers, maar ook mensen die aan preventie (willen) doen en hulpverleners contact op met de lijn.

Per doelgroep vallen er voorkeuren af te leiden qua kanaal om contact te nemen met De DrugLijn. Sommigen bellen liever, terwijl anderen meer gebruik maken van online contact. Zo blijkt jaar na jaar dat online contact – dat minder direct en dus veiliger aanvoelt dan bellen – door gebruikers van drank, drugs en pillen nog laagdrempeliger wordt ervaren dan de telefoonlijn. De chatresultaten in tabel 4 laten daar geen twijfel over bestaan: maar liefst 43% van alle chatters waren gebruikers. Onder bellers en mailers vertegenwoordigen zij respectievelijk 31% en 30%.

Wie nam contact op met De DrugLijn				totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	31%	30%	43%	**32%**
Ouder	29%	12%	7%	**21%**
Partner	9%	10%	10%	**9%**
Broer of zus	4%	3%	4%	**4%**
Kind van gebruikende ouder	2%	3%	3%	**3%**
Overige familielid	5%	3%	2%	**3%**
Vrienden en buren	5%	5%	6%	**5%**
Intermediaire hulpverlening	6%	3%	1%	**5%**
Intermediaire preventie	3%	5%	0%	**3%**
Andere	2%	1%	0%	**1%**
Scholier/student of geïnteresseerde	4%	25%	24%	**14%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Omgekeerd lijkt bij ouders de nood aan echt 'gehoor' en directer contact een belangrijke factor. Ouders vormden al jaar en dag de grootste groep bellers, maar sinds 2014 komt die plaats toe aan (ex-)gebruikers. Toch blijven ouders een grote groep (29%). Ouders mailen veel minder vaak, ook al neemt hun aantal stilaan toe (een toename van 12% vergeleken met 2013).
Chatten spreekt hen blijkbaar nog minder aan (7%) en wordt door veel ouders vermoedelijk als een kanaal voor jongeren beschouwd.

Een aantal groepen die samen met ouders tot de gezins- en familieleden kunnen gerekend worden, wint de laatste vijf jaar steevast aan belang. Eén persoon op vijf (20%) die De DrugLijn contacteert, is een kind van een gebruikende ouder of een partner, broer, zus of ander familielid (bijvoorbeeld ooms en tantes, neven en nichten, grootouders) van een gebruiker. Samen met ouders vertegenwoordigen ze meer dan 40% van alle contacten. Zoals tabel 4 illustreert, zijn die groepen procentueel ook veel gelijkmatiger vertegenwoordigd over de telefoonlijn, mailservice en chatservice heen. Toch gaan achter die percentages leeftijdsverschillen schuil: partners die bellen zijn bijvoorbeeld vaker veertigers of vijftigers, terwijl het bij mailende of chattende partners en vrienden vaak om jongeren gaat.

In 2014 maakte De DrugLijn er werk van om binnen de groep van gezinsleden meer aandacht te krijgen voor de plaats die broers en zussen innemen in een gezin waar drank-, drug-, pillengebruik of gokken voor problemen zorgt. Vaak zitten zij in een unieke positie door hun band met zowel de gebruikende broer of zus als de ouders. Omdat de band tussen broers en zussen uniek is, kunnen zij een belangrijke rol spelen in het aanpakken van problemen. Maar tegelijk is het belangrijk dat zij zichzelf niet wegcijferen ten opzichte van hun broer of zus of ten opzichte van hun ouders. In 2014 namen 221 broers of zussen met hun vragen en bezorgheden contact met De DrugLijn. Het ging daarbij zowel om jonge als om volwassen broers en zussen. Om hen meer houvast en erkenning te bieden, werd achter de schermen werk gemaakt van een luik op de DrugLijnwebsite met specifiek advies voor broers en zussen. Begin 2015 ging deze informatie online.

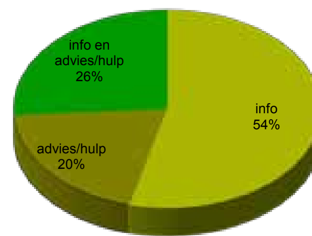
Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Het pallet van vragen waarmee mensen De DrugLijn contacteren is heel breed. Dat heeft te maken met het feit dat erg diverse doelgroepen een beroep doen op de lijn, maar ook met het feit dat de lijn er niet alleen voor vragen over illegale, maar ook over legale genotsmiddelen is. Bovendien profileert De DrugLijn zich niet expliciet als informatielijn, noch als pure hulplijn. Haar opdracht is niet puur preventief, maar evenmin therapeutisch.
Ongetwijfeld neemt die brede focus voor nogal wat mensen de drempel weg om contact te nemen. Dat alles resulteert in een brede waaier aan onderwerpen die bij De Druglijn aan bod komen.

Aard van het contact

Van elke vraag wordt door de DrugLijnbeantwoorders genoteerd of de focus op informatie, dan wel op hulp en/of advies ligt. Het resultaat daarvan is af te lezen in grafiek 2.
De cijfers illustreren dat De DrugLijn een brede waaier aan vragen beantwoordt. De lijn is geen informatielijn zonder meer, maar is evenmin een noodlijn of hulplijn. Dagelijks kloppen er zowel mensen aan met pure informatievragen als mensen die op zoek zijn naar hulp.

Grafiek 2 toont dat het grootste aantal vragen informatief is (54%). Toch neemt het percentage vragen naar advies en/of hulp geleidelijk aan toe. Sinds 2010 verdubbelde het van 10% naar 20%.
Het gebeurt overigens wel vaker dat achter een aanvankelijk informatief contact uiteindelijk een hele problematiek (en naarmate het gesprek evolueert ook een vraag naar hulp) schuilgaat. Dat maakt dat het aantal contacten waarbij zowel naar informatie als advies en/of hulp gevraagd werd, in het voorbije jaar 26% bedroeg.



Grafiek 2: aard van de vragen aan De DrugLijn

Opnieuw zijn er op dit vlak verschillen naargelang er telefonisch of online contact wordt genomen. Intuïtief voelt online contact nemen waarschijnlijk als geknipt aan om informatieve vragen te stellen. In de praktijk klopt dat ook grotendeels, maar toch krijgt De DrugLijn een aanzienlijk percentage online vragen naar advies- en/of hulp. 16% van de e-mailvragen en 22% van de chatgesprekken waren echte hulp- of adviesvragen. In nog eens 19% van de e-mailvragen en 13% van de chatgesprekken ging het om een combinatie van vragen naar informatie en advies of hulp. Die cijfers bevestigen dat online contact wel degelijk toelaat om zorgen en gevoelens te delen en bij uitbreiding hulp en advies in te winnen.

20 jaar De DrugLijn

In april 2014 werd De DrugLijn twintig jaar oud. Daar werd ruimschoots aandacht aan besteed op de jaarlijkse VAD-studiedag op 21 november 2014 in het Vlaams Parlement. Het was een moment waarbij stilgestaan werd bij de meerwaarde die de lijn na al die jaren nog steeds heeft. De verjaardag werd gevierd met gebak en pralines. De studiedag was ook een moment om de vrijwilligers te bedanken voor hun onvoorwaardelijke inzet. Het was een opsteker dat Vlaams minister van Volksgezondheid Jo Vandeurzen hen expliciet dankte in zijn toespraak.



1

Vragen naar specifieke informatie over drugs

In iets meer dan de helft van alle contacten met De DrugLijn werd specifieke informatie gevraagd over drugs. Meestal ging het daarbij om vragen naar de algemene effecten en risico's van drank, drugs, pillen of gokken. Ook vragen over de opspoorbaarheid van drugs in bloed, urine en speeksel scoren traditiegetrouw hoog (17%). Het is een onderwerp dat vaak aangekaart wordt door enerzijds (ex-)gebruikers die weten of vrezen dat ze getest zullen worden, en anderzijds door ouders of familieleden met vermoedens van druggebruik. Een daarbij aansluitend onderwerp zijn vragen naar signalen van druggebruik (12%). Vragen daaromtrent worden vaak door ouders en familieleden gesteld.

Een ander aspect waar steevast veel vragen over gesteld worden, is wetgeving omtrent alcohol en andere drugs (18%). Dat valt te verklaren door de onduidelijkheid omtrent het vervolgingsbeleid voor cannabisbezit dat nog bij veel mensen leeft. Ook over alcoholwetgeving krijgt De DrugLijn de laatste jaren meer vragen. Juridische vragen worden overigens meer via e-mail dan aan de telefoon of via chat gesteld.

Tabel 5 illustreert dat - naast wetgeving - meer gevoelige thema's frequenter online dan aan de telefoon gesteld worden. De drempel om bijvoorbeeld vragen over de risico's van drank, drugs en pillen bij zwangerschap te stellen, ligt lager dan bij de telefoon.

Productinformatie	telefoon	e-mail	chat	totaal
Algemene effecten en/of gevaren	53%	52%	62%	**54%**
Wetgeving	16%	22%	12%	**18%**
Signalen van gebruik	17%	12%	12%	**17%**
Aanwezigheid in bloed, urine, speeksel	20%	5%	4%	**12%**
Afkickverschijnselen	14%	12%	10%	**13%**
Manieren van gebruik	8%	5%	3%	**6%**
Productcombinaties	6%	4%	4%	**5%**
Uitzicht	5%	3%	5%	**4%**
Vervangende medicatie	6%	1%	0%	**4%**
Samenstelling	1%	3%	3%	**2%**
Overdosis	1%	1%	1%	**1%**
Zwangerschap	1%	2%	1%	**1%**
Prijzen	2%	0%	1%	**1%**
Medicinaal gebruik	1%	1%	0%	**1%**
Andere (bvb. straattaal)	1%	3%	0%	**2%**

Tabel 5: vragen naar productinformatie

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds kan éénzelfde contact meerdere vragen naar productinformatie omvatten. Daarom ligt de som van de

2

Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie

Contact opnemen met De DrugLijn is vaak een eerste stap voor mensen die op zoek zijn naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Vragen daaromtrent kwamen in 47% van alle contacten aan bod. In online contacten komen ze wat minder vaak voor als aan de telefoon.
In 84% van die contacten werd er een vraag naar een adres voor hulpverlening of zelfhulp geformuleerd. Bij de overige ging het om vragen omtrent documentatie, vragen naar mogelijkheden voor preventie, maar bijvoorbeeld ook vragen over de DrugLijnwerking zelf.

Vragen naar preventie en hulp leiden bijna altijd tot één of meerdere doorverwijzingen. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, soms zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Dat alles maakt dat in 2014 in 63% van alle telefoongesprekken, chatcontacten en e-mailvragen doorverwezen werd.

Tabel 6 illustreert dat er vooral doorverwezen wordt naar centra voor ambulante drughulpverlening. Ook naar allerhande eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld een huisarts) wordt frequent verwezen. Andere hulpvormen waar regelmatig naar doorverwezen wordt, zijn residentiële hulpverleningscentra, info- en welzijnscentra en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. Ook het belang van zelfhulpgroepen mag niet onderschat worden. Verwijzingen naar websites van externen tot slot, gebeuren vooral bij e-mailvragen en in chatcontacten.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	telefoon + e-mail + chat
ambulante drughulp	**30%**
algemene eerstelijnsinstanties	**25%**
welzijnscentra en infodiensten	**13%**
residentiële drughulp	**8%**
zelfhulpgroepen	**6%**
DrugLijn back office + VADvzw	**5%**
ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**5%**
preventiediensten	**1%**
websites van externen	**14%**

Tabel 6: doorverwijzingen

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen vraag naar doorverwijzing aan bod. Anderzijds kan éénzelfde contact meerdere vragen naar doorverwijzing omvatten. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

3

De nood aan het bespreken van relationele en emotionele problemen

Doordat De Druglijn zo'n laagdrempelige positie inneemt, vervult ze een belangrijke rol in het bieden van emotionele opvang. In maar liefst 88% van de telefoongesprekken, maar ook in 65% van de e-mailvragen en in 68% van de chatcontacten kwamen relationele problemen en emotionele aspecten aan bod.
Het vaakst gaat het daarbij om problemen waaronder mensen lijden door hun eigen gebruik van drank, drugs en pillen, en door hun gokken (33%).De laatste jaren neemt dat percentage geleidelijk aan toe. Problemen in de relatie van een ouder met een gebruikend kind kwamen in 26% van de gevallen aan bod. Dit percentage ligt lager dan een aantal jaren terug.
Problemen in de partnerrelatie (12%) of in de broer-zusrelatie (5%) en in een vriendschapsrelatie (5%) komen ook regelmatig ter sprake. Dat geldt eveneens voor andere (niet aan drank, drugs, pillen of gokken gerelateerde) persoonlijke problemen (6%). Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om algemene fysieke of psychische problemen.

Tabel 7 illustreert dat sommige relationele problemen en emotionele aspecten via de ene contactmogelijkheid vaker aan bod komen dan via de andere. Zo komt de relatie met een gebruikend kind veel vaker aan de telefoon ter sprake.
Problemen met het eigen gebruik komen dan weer veel vaker in online contacten aan bod en opvallend vaak via de chatservice. Ook problemen in de partnerrelatie, vriendschapsrelatie, maar ook in de relatie met een gebruikende ouder worden iets vaker aangekaart in e-mail- en chatcontacten.

Relationele en emotionele problemen	📞	✉	💬	totaal
omtrent het eigen gebruik	30%	33%	51%	**33%**
relatie met gebruikend kind	33%	16%	9%	**26%**
partnerrelatie	11%	14%	16%	**12%**
broer-zusrelatie	5%	5%	7%	**5%**
relatie met gebruikende ouder	3%	4%	3%	**3%**
vriendschapsrelatie	5%	5%	8%	**5%**
relatie met overige familie	5%	3%	2%	**4%**
persoonlijke problematiek	7%	3%	6%	**6%**
patiënt-/cliëntrelatie	5%	3%	1%	**4%**
relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	4%	4%	1%	**4%**
andere relatie	2%	2%	1%	**2%**

Tabel 7: relationele problemen en emotione aspecten

Noot: In een aantal e-mails en gesprekken komen helemaal geen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake. Anderzijds kunnen binnen éénzelfde contact meerdere van zulke problemen aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Relationele problemen en emotionele aspecten worden zeker niet alleen via de telefoon aangekaart. Nogal wat mensen – en zeker gebruikers - hebben er nood aan om hun verhaal 'neer te typen'. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via een telefoongesprek.

Zet je in als vrijwilliger!

De sterk toegenomen beantwoordduur maakt de uitdaging groter om over voldoende beantwoordcapaciteit binnen De DrugLijn te beschikken.
Elke vraag wordt immers op maat beantwoord. Bij De DrugLijn dus geen computerstemmen, keuzemenu's of standaardantwoorden. Ook al verloopt de beantwoording anoniem, een persoonlijke service en een contact van mens tot mens staat centraal. Zowel aan de telefoon als online.

De beantwoording gebeurt door een groep geëngageerde vrijwilligers en een team van stafmedewerkers. Elk teamlid (zowel vaste krachten als vrijwilligers) krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna spijkeren ze hun kennis voortdurend bij via vormingsavonden.

Zelf interesse in vrijwilligerswerk? Neem gerust contact op!

Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgdheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie De DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan één of ander product.

In 85% van de contacten kwam één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vraagt iemand bijvoorbeeld gewoon een adres voor hulp of algemene informatie over drugs.

Tabel 8 somt op over welke drugs het in 2014 in die contacten ging en toont in welke mate dat het geval was. Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers van het druggebruik in Vlaanderen. Hoogstens zijn ze een indicatie van de mate waarin er bezorgdheid en vragen over verschillende drugs leven. De mate waarin een drug gebruikt wordt en de mate waarin daarover vragen gesteld worden aan De DrugLijn, zullen wel verband houden met elkaar, maar het blijven twee verschillende aspecten.

Noot: In sommige contacten komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds kunnen in éénzelfde contact meerdere drugs benoemd worden. Daarom ligt de som van de percentages, in tabel 8 hoger dan 100.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...				totaal
Cannabis	41%	33%	42%	**38%**
Alcohol	31%	29%	18%	**29%**
Cocaïne	19%	12%	11%	**16%**
Medicatie*	12%	8%	7%	**10%**
Speed	8%	7%	7%	**7%**
Xtc	5%	4%	9%	**5%**
Heroïne	4%	2%	3%	**3%**
Gokken	3%	3%	1%	**3%**
GHB	2%	2%	1%	**2%**
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	4%	**2%**
Nieuwe psychoactieve stoffen**	1%	2%	2%	**2%**
Methadon en buprenorfine	2%	2%	1%	**2%**
Tabak	2%	1%	3%	**2%**
Internet, gaming	1%	1%	1%	**1%**
Ketamine	1%	1%	1%	**1%**
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	1%	**1%**

Tabel 8: aan bod gekomen producten

** Medicatie is een verzamelcategorie voor psychoactieve medicatie. In de praktijk gaat het bij De DrugLijn het vaakst over vragen met betrekking tot slaap- en kalmeringsmiddelen. Ook vragen over pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en medicijnen zoals methylfenidaat vallen onder deze categorie.*

***Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) wordt gedefinieerd als een breed gamma aan stoffen die meestal de effecten van klassieke illegale drugs proberen te imiteren. Ze zijn meestal synthetisch maar kunnen ook plantaardig zijn. Velen zijn chemisch gelijkaardig aan conventionele drugs, maar tegelijk net verschillend genoeg van structuur om buiten de geldende wetgeving te vallen. Sommige NPS worden verkocht op de illegale markt, andere via webshops. NPS is een term die vroegere begrippen zoals 'designer drugs', 'legal highs', 'research chemicals' en 'smartdrugs' overkoepelt en vervangt.*





- Al zolang De DrugLijn bestaat, is cannabis de meest besproken drug. De voorgaande jaren schommelde het percentage vragen rond 35 à 36%, maar in 2014 nam het met een paar procenten toe (38%) tot het niveau van voor 2010. Cannabis wordt traditioneel veel aan de telefoon ter sprake gebracht door bezorgde ouders. Maar ook in chatgesprekken met jongeren komt het vaak aan bod. Het aantal vragen over cannabis in e-mails lag in 2014 een paar procenten hoger dan in voorgaande jaren. Online (in e-mail en chat) komen de vragen veel vaker van gebruikers dan aan de telefoon.

- Alcohol is maatschappelijk bekeken uiteraard een veelgebruikte drug. Bij De DrugLijn is het al vele jaren het tweede meest bevraagde product. Steeds meer mensen beseffen dat alcohol ook een drug is en dat ze met hun vragen daaromtrent ook bij De DrugLijn terecht kunnen. Na een continue stijging tot en met 2012 en een kleine daling in 2013, nam het percentage vragen weer toe (29%). Het valt op dat tot 2013 alcohol vaker aan bod kwam in e-mailvragen dan in telefoongesprekken, maar voor 2014 ligt dat percentage voor het eerst hoger aan de telefoonlijn.

- Wat betreft cocaïne nam het percentage vragen na een terugval van 2010 tot 2013 weer een procentje toe tot 16% in 2014. Ook voor deze drug is er een verschil merkbaar voor wat betreft het kanaal: cocaïne komt vaker ter sprake aan de telefoon dan in e-mailvragen of chatgesprekken.

- Het percentage vragen over medicatie ging sinds 2010 (15%) in dalende lijn, maar kende in 2014 voor het eerst weer een lichte stijging (10%). Zo vormen slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en andere psychoactieve medicatie zoals Rilatine samen de vierde meest vermeld categorie van producten bij De DrugLijn. Dat is minder vanzelfsprekend dan het lijkt, want vermoedelijk beschouwen minder mensen deze medicijnen als 'verslavende stoffen' waarover ze contact kunnen opnemen met De DrugLijn. Wat medicatie betreft verschillen de percentages weinig naargelang het om telefoongesprekken, mailvragen of chatcontacten gaat.

- De 'top 5' van meest besproken drugs wordt naar vaste gewoonte vervolledigd door speed (amfetamines). Van jaar tot jaar schommelt het percentage vragen over deze drug met kleine ups-and-downs. Na een toename van een procentje in 2013 nam het in 2014 opnieuw met een procentje af (7%). Toch blijft De DrugLijn meer vragen krijgen over speed dan over de voor veel mensen bekendere drug xtc.

- Wat xtc betreft, bleef het percentage vragen in 2014 vrij stabiel (5%). Toch ligt het de helft lager dan een goede tien jaar terug. In chatgesprekken blijkt deze uitgaansdrug procentueel vaker aan bod te komen.

- Het percentage vragen over andere drugs is vrij klein. Noch voor heroïne, noch voor nieuwere drugs zoals GHB en ketamine of nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) zijn er opvallende toenames of dalingen in de percentages merkbaar. Over gokken krijgt De DrugLijn anno 2014 bijna evenveel of zelfs meer vragen dan over deze drugs.







Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel vragen die De DrugLijn krijgt, houden uiteraard verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het gebruik van de beller, mailer of chatter zelf, maar nog vaker gaat het om het alcohol- of ander druggebruik van een persoon uit diens omgeving.

De DrugLijn brengt in kaart over welk soort gebruik men contact opneemt. In ongeveer één op vijf contacten (22%) blijkt het te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of experimenteel gebruik. 29% van de contacten omtrent iemands gebruik heeft te maken met regelmatig gebruik. In 43% van de contacten betreft het (vaak langdurig) problematisch gebruik. In 6% tot slot, gaat het om herval of een vermoeden van herval. De meeste mensen die zich zorgen maken over hun eigen gebruik of over dat van iemand uit hun omgeving, nemen dus uiteindelijk pas contact op wanneer er sprake is van regelmatig of echt problematische gebruik.

Alcohol- en ander druggebruik ligt op bevolkingsniveau hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat blijkt ook uit de DrugLijn-cijfers. Van alle gebruikers die in 2014 bij De DrugLijn ter sprake kwamen, was 78% een man. Voor de groep alcoholgebruikers waarover gebeld, gemaild of gechat werd, is de geslachtsverhouding iets meer in balans: 68% mannen tegenover 32% vrouwen. Dat geldt ook voor bepaald medicatiegebruik zoals dat van slaap- en kalmeringsmiddelen waar de gebruiker in 43% van de gevallen een vrouw bleek te zijn. Gaat het over illegale drugs dan is het aantal mannen zwaar vertegenwoordigd: 85% van de cannabis-gebruikers, 84% van de cocaïnegebruikers, 75% van de heroïnegebruikers en 70% van de xtc-gebruikers waarover contact genomen werd, was een man. Bij gokkers was zelfs 90% een man.

Van drug tot drug blijken er grote verschillen te zijn in de leeftijd van de gebruikers waarover men belt, mailt of chat. Tabel 9 illustreert de cijfers voor de drie meest besproken drugs: cannabis, alcohol en cocaïne.

Leeftijdscategorieën gebruikers	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	2%	5%	1%
15-19 j	8%	51%	8%
20-24 j	9%	23%	27%
25-29 j	12%	8%	20%
30-34 j	13%	7%	21%
35-39 j	11%	3%	12%
40-49 j	17%	2%	7%
50-59 j	15%	1%	4%
60 j en ouder	13%	0%	0%
	100%	100%	100%

Tabel 9: leeftijd van de gebruikers waarover men contact neemt

Drie kwart (74%) van de cannabisgebruikers waarover men contact opnam was tussen 15 en 25 jaar oud. Wat alcohol betreft omvat deze jonge leeftijdsgroep slechts 17%. Het zijn vooral dertigers waarover de vragen omtrent alcoholgebruik gaan (24%). 28% betrof mensen van vijftig jaar of ouder. Vragen met betrekking tot cocaïnegebruikers slaan vooral op twintigers (47%) en dertigers (33%), samen goed voor 80%.

Er blijkt ook een sterk verband te bestaan tussen de doelgroep die belt of mail omtrent iemands gebruik en over welke drug het dan gaat. Tabel 10 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde drugs. Omdat andere drugs niet mee opgenomen worden, bedragen de totalen per doelgroep in de tabel geen 100%.
De tabel illustreert dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik en in veel mindere mate om alcohol- of cocaïnegebruik.
Partners daarentegen nemen zowel contact omwille van alcohol-, cannabis- als cocaïnegebruik. Wat die laatste drug betreft, nam het percentage in 2014 toe. Ook bij vrienden blijkt cocaïnegebruik vaker dan bij andere groepen een reden tot bezorgdheid te zijn. Toch nemen zij nog vaker contact op omwille van het alcoholgebruik van een vriend. Ook voor broers en zussen ligt het percentage voor alcohol het hoogste.
Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij zo'n 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van de ouder en is dat slechts sporadisch omwille van cannabis- of cocaïne-gebruik. Gebruikers zelf tot slot nemen vooral contact op omwille van hun cannabisgebruik. In 2014 was dat nog meer het geval dan de jaren voordien. In tweede instantie contacteren ze De DrugLijn omwille van hun alcoholgebruik en in mindere mate omwille van cocaïnegebruik.

Belangrijkste doelgroepen	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
Ouders nemen contact omwille van	10%	56%	10%
Partners nemen contact omwille van	28%	23%	22%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	78%	5%	1%
Broers en zussen contact omwille van	30%	22%	16%
Vrienden nemen contact omwille van	25%	15%	22%
Gebruikers nemen contact omwille van	24%	32%	12%

Tabel 10: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?

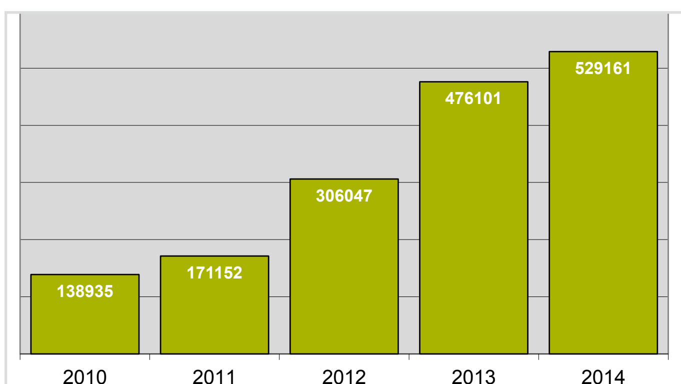
Websitebezoek blijft pieken

Het kan niet genoeg benadrukt worden welke centrale plaats de DrugLijnwebsite heeft verworven in de werking van de lijn. Meer mensen dan ooit vinden de weg naar De DrugLijn via het internet. Mede daardoor wordt online contact nemen met de lijn alsmaar belangrijker. Omgekeerd vormt de website ook de toegang voor wie via mail, Skype of chat persoonlijk contact wil opnemen.

Sinds de huidige website in 2010 online ging, nemen de bezoekersaantallen jaar na jaar toe. De tijd en energie die destijds gestoken werd in de aanmaak van een gebruiksvriendelijke site, werpt duidelijk vruchten af. De bezoekersaantallen bewijzen dat we gerust mogen stellen dat de DrugLijnsite ondertussen hét referentiepunt is geworden voor publieksinformatie over drank, drugs, pillen en gokken.

Online aanwezigheid is echter een verhaal dat nooit af is. Ook vandaag wordt dus continu verder gewerkt aan de verdere uitbouw en het up-to-date houden van de site.
De site wordt overigens ook druk geconsulteerd door scholieren en studenten die aan een opdracht over alcohol of andere drugs werken. Om hen verder op weg te helpen werd een taakwijzer toegevoegd die hen in een aantal stappen op weg zet om alles tot een goed einde te brengen.

Al die inspanningen missen hun effect niet. Grafiek 3 toont dat - na een stijging met 56% in 2013 - het aantal bezoekers verder toenam met 11% tot 529.161. Met andere woorden: www.druglijn.be heeft in 2014 de drempel van een half miljoen bezoekers per jaar overschreden. Omdat veel mensen de site eenmalig bezoeken, ligt ook het aantal unieke bezoekers hoog: dat steeg met 12% tot 437.797. Al die bezoekers zorgden voor een totaal van 1.755.631 bekeken pagina's. Ook dat is een stijging met 11% ten opzichte van 2013.

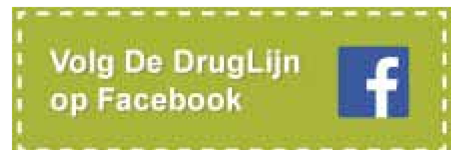


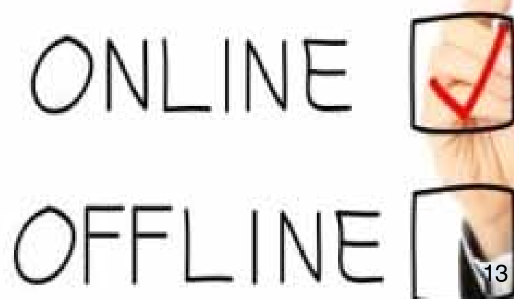
Grafiek 3: evolutie aantal bezoekers www.druglijn.be

Social Media

De DrugLijn was lange tijd een afwezige op social media, maar daar kwam in maart 2014 verandering in met de lancering van de Facebookpagina. Daar ging een grondige voorbereidingsperiode aan vooraf waarin werk werd gemaakt van de ontwikkeling van een beleid en strategie. Het is immers niet zo vanzelfsprekend om op social media actief te zijn omtrent gevoelige thema's zoals druggebruik en verslaving. De anonimiteit die De DrugLijn vooropstelt vormt ook een uitdaging en evenmin is het voor mensen vanzelfsprekend om zich via likes of het delen van posts te associëren met een hulp- en infolijn.

De Facebookpagina wordt gestoffeerd met nieuwtjes over drank, drugs, pillen, gamen en gokken; al dan niet inpikkend op de actualiteit. Ook nieuws uit de eigen werking (bijvoorbeeld nieuwe publicaties) of een berichtje over de vrijwilligerswerking krijgt er regelmatig een plaats.





Succesvol aanbod online tests en zelfhulp

Eén van de grote publiekstrekkers op de DrugLijnwebsite is het gamma aan gratis online tools voor gebruikers van drank, drugs en pillen. Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee men kan inschatten hoe riskant zijn gebruik is) en om online zelfhulpprogramma's.
Het hele aanbod is op de site terug te vinden onder de noemer 'Aan de slag'. Jaarlijks maken vele tienduizenden mensen er gebruik van. Het belang van het aanbod aan tests en online zelfhulp als vorm van online vroeginterventie bij het ontstaan van alcohol- en andere drugproblemen mag dus niet onderschat worden.

In de loop der jaren is het aanbod aan tools aangegroeid en zo biedt De DrugLijn momenteel in totaal zes kennistests, twaalf zelftests en twee zelfhulpprogramma's. Die laatste twee programma's richten zich op mensen die hun cannabis- of hun cocaïnegebruik willen terugschroeven of stopzetten.

	zelftest	kennistest
Alcohol	25 682	3 736
Cannabis (gemakkelijke versie)	9 255	2 154
Cannabis (moeilijke versie)	-	2 083
Cocaïne	1 434	469
Gokken	1 000	847
Speed	1 122	-
Slaap- en kalmeermiddelen	945	-
Xtc	1 649	515
Internet	1 624	-
Gaming	1 696	-
Alcohol (voor -18-jarigen)	4 675	-
Cannabis (voor -18-jarigen)	4 177	-
Gaming (-18-jarigen) (sinds okt 2013)	2 965	-
Totaal	**56 224**	**9 795**

Tabel 11: aantal afgelegde online tests

De cijfers in tabel 11 houden enkel rekening met tests die volledig (en dus tot en met de laatste vraag) afgelegd werden. Tests die voortijdig gestopt werden, worden niet meegeteld. Ten opzichte van het jaar voordien nam het aantal afgelegde zelftests met 31% toe. Het aantal kennistests nam daarentegen met 30% af. De grootste toename in het aantal afgelegde zelftests komt op conto van de drie zelftests voor minderjarigen. Dat aantal verdubbelde in vergelijking met 2013. Ook de zelftest voor het gebruik van slaap en kalmeringsmiddelen kende een grote stijging in het gebruik. Ook al blijft het aantal een stuk lager dan voor andere producten, het nam in 2014 met 70% toe.

Voor de zelfhulpmodule cannabis meldden zich 243 nieuwe gebruikers aan en voor de zelfhulpmodule cocaïne 28. Na een stijging in 2013, situeren die aantallen zich terug op het niveau van 2012. Een mogelijke verklaring voor de daling is het feit dat zelfhulpmodules eind 2013 een andere plaats op de website kregen en daardoor misschien wat minder gemakkelijk terug te vinden waren.

De meerwaarde van dergelijk aanbod aan online zelfhulp zit hem in de laagdrempeligheid. Deelname aan die zelfhulpprogramma's is gratis en verloopt anoniem, wat hen ongetwijfeld veel toegankelijker maakt dan face-to-face hulp. Gebruikers gaan er volledig zelf mee aan de slag. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die hen helpen meer zicht te krijgen op hun gebruik. Door onder andere het eigen gebruik in kaart te brengen, plannen uit te werken en afspraken met jezelf te maken, helpt het programma om het druggebruik stap voor stap onder controle te krijgen.

Tabel 12 leert dat meer dan twee derde van de gebruikers mannen zijn. In de cocaïnemodule ligt het aandeel vrouwen nog iets lager dan bij de cannabismodule. Ook de gemiddelde leeftijd ligt hoger bij cocaïnegebruikers. De gebruikers kunnen zichzelf tot doel stellen om ofwel te stoppen met gebruik ofwel hun gebruik te verminderen. De meerderheid streeft ernaar volledig te stoppen. Bij cocaïnegebruikers geldt dat zelf voor acht op de tien gebruikers.

	zelfhulp cannabis	zelfhulp cocaïne
Aantal aangemelde gebruikers	243	28
Geslacht	71% m / 29% v	79% m / 21% v
Gemiddelde leeftijd	27 j	31 j
Aandeel dat wil stoppen	62%	82%

Tabel 12: Deelnemers zelfhulpmodules

Tevreden mailers en chatters

De beantwoorders besteden veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elke e-mailvraag. Ook bij chatcontacten wordt – ondanks de afstand van het online contact – gestreefd naar betrokkenheid en een antwoord op maat. Om na te gaan of deze online services ook aan de verwachtingen voldoen, wordt na elk contact via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar de mening van de mailers en chatters.

E-mailbeantwoording

In totaal vulden 163 mailers in de loop van 2014 de online vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 39,5 jaar en 61% van hen was vrouw.

Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen (eerder dan te bellen), antwoordt 39% van de respondenten dat mailen hen beter ligt dan bellen. De e-mailservice is dus voor meer dan één op drie mailers het bewuste 'medium of choice'. Sommige mensen vinden telefonisch contact blijkbaar nog te direct en verkiezen een (emotioneel) veiliger medium als e-mail. 31% zegt mailen praktischer te vinden dan te bellen en 12% koos voor het mailen om puur praktische afwegingen tegenover het bellen: 6% omdat het goedkoper is dan bellen en 6% omdat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen. 18% had een andere, niet nader bepaalde reden.

Voorts wordt in de tevredenheidsmeting gepolst of de mailer met zijn of haar vraag in kwestie ook naar De DrugLijn zou bellen. Opvallend daarbij is dat 31% aangeeft dat hij of zij dat niet zou doen. Er kan dus van uitgegaan worden dat bijna een derde van alle mailers de drempel voor contact met De DrugLijn niet zou overwinnen mocht de lijn enkel telefonisch bereikbaar zijn.

Een aantal vragen in de tevredenheidsmeting focust op het antwoord dat de mailer ontving. Een eerste belangrijk aspect daarvan is het respect voor de anonimiteit. Dat is uiteraard een belangrijk principe voor De DrugLijn, maar via mail is die niet altijd zo eenvoudig te handhaven. Toch vindt 69% van de respondenten dat de anonimiteit zeker voldoende gewaarborgd is. Nog eens 25% vindt het voldoende, terwijl 6% 'neutraal' en geen enkele respondent 'helemaal niet' antwoordt.
Bijna alle respondenten geven aan dat ze snel genoeg een antwoord kregen op hun vraag: 56% is daarover zeer tevreden en 33% vindt dat het voldoende snel ging.
Zowel qua lengte en toon van het antwoord als qua inhoud werd aan de verwachtingen voldaan: 98% vindt de lengte van het antwoord goed en 80% vindt de toon 'zeer aangenaam' (17% vond die 'voldoende aangenaam'). Op de vraag of het antwoord persoonlijk genoeg was, antwoordt 64% 'helemaal wel' en 31% 'voldoende'.

Aan de mailers wordt ook gevraagd of ze van mening zijn dat het mailcontact hen concreet verder geholpen heeft. Dat is een ambitieuze vraag. De antwoorden moeten bekeken worden met oog voor de beperkingen van het medium en de doelstellingen van De DrugLijn als laagdrempelige, eerste contact op weg naar hulp. Desondanks antwoordde 48% 'helemaal wel' en 37% 'voldoende'.
Tot slot voldoet de inhoud van de vraag voor 55% van de respondenten 'helemaal' aan hun verwachtingen, voor 36% is dit 'voldoende' het geval.

De respondenten gaven de mailbeantwoording een algemene score van gemiddeld 8,9 op 10. Die score ligt in de lijn van de voorgaande jaren en schommelt meestal rond 9 op 10. Het bewijst dat het grote aantal e-mailvragen dat jaarlijks op antwoord wacht niet ten koste gaat van de kwaliteit van de antwoorden.

> 'Het persoonlijke antwoord heeft me erg geholpen en een hart onder de riem gestoken. De aangebrachte informatie beantwoordt aan mijn vragen en reikt zelf antwoorden aan op vragen die nog niet in me waren opgekomen. Deze eerste vorm van hulp geeft me een handleiding, een wegwijs die me helpt om het probleem te evalueren. Jullie antwoord is van onschatbare waarde en geeft instrumenten om nu rustig verder te kijken wat er gedaan kan worden. Met oprechte dank.'

Chatgesprekken

Van de 460 gevoerde chatgesprekken vulden 78 chatters de vragenlijst in die naar hun tevredenheid polst. Op de vraag of het chatgesprek aan de verwachting voldeed antwoordt 82% dat dit 'helemaal wel' of 'eerder wel' het geval was. Op de vraag of men met dezelfde vragen ook naar de DrugLijn zou bellen of mailen, antwoordt 31% dat zij dit niet zouden doen. Nog meer dan bij mailers, geldt dus voor chatters dat er een drempel meespeelt om telefonisch contact te nemen. Daarmee is het nut en de bestaansreden van het online aanbod van De DrugLijn nogmaals bewezen.

Omdat de chatservice nog vrij jong is, wordt in de tevredenheidsmeting ook gevraagd van waar men de DrugLijnchat kende. Voor 38% is dat via Google, voor 35% via de DrugLijn-website, voor 4% via Facebook en voor de overige 23% via een andere, niet nader vernoemde weg.
De inhoudelijke tevredenheid wordt gecheckt met een reeks stellingen waarbij meerdere antwoorden aangevinkt kunnen worden. 47% geeft aan een antwoord te hebben gekregen op zijn vraag; 45% heeft zijn verhaal goed kunnen vertellen en 47% geeft aan een oplossing te hebben meegekregen waar hij of zij mee aan de slag kan. Slecht 13% geeft te kennen dat zijn of haar vraag niet beantwoord werd en 12% vinkte aan nog steeds niet te weten wat hij of zij na het chatten best doet.
Ook aan de chatters wordt gevraagd om een algemene score op tien toe te kennen. 8/10 werd door negentien mensen aangevinkt, gevolgd door veertien keer 10/10 en even vaak 7/10. Voorts valt op dat een paar mensen de allerlaagste score van 1/10 toekenden. Waarschijnlijk gaat het daarbij om mensen die voor de grap hadden ingelogd bij de chatservice, want net zoals bij voorgaande jaren, lieten zij ook weinig respectvolle negatieve reacties achter in een open commentaarveld. Toch gaven in totaal slecht negen respondenten een score lager dan 5/10. Samen zorgde dat voor een gemiddelde score van 7,4/10.

Vijf vaststellingen omtrent 2014

1 Aantal vragen aan de DrugLijn blijft constant

Met 6.188 is het totaal aantal beantwoorde vragen op amper negen na hetzelfde gebleven als in 2013. Hoewel dat aantal stabiel gebleven is, zijn er wel evoluties vast te stellen in de mate waarin er gebeld, geskypet, gemaild of gechat werd. Zowat de helft van alle vragen wordt online gesteld, maar toch daalt het aantal e-mailvragen. Het aantal telefoongesprekken nam daartegenover toe, met 4%. Dat zou men misschien niet meteen verwachten in deze tijden waar zo vaak gefocust wordt op online communicatie en toont vooral aan dat de telefoonlijn onverminderd relevant blijft.

2 Doelgroepen

Meer vrouwen dan mannen contacteren De DrugLijn. Behoorlijk wat jongeren vanaf 15 jaar nemen contact op, maar ook steeds meer vijftigers en zestigplussers vinden de weg naar De DrugLijn. De grootste groep die contact neemt zijn (ex-)gebruikers (32%). Hun percentage stijgt met de jaren. Ouders zijn goed voor 22% van de contacten en maken vooral gebruik van de telefoonlijn. Partners, broers of zussen, kinderen van gebruikende ouders en vrienden nemen even vaak online contact als via de telefoon, maar zijn vaak jonger als ze online contact nemen. Voor het tweede jaar op rij blijkt dat de chatservice aanslaat bij jonge gebruikers: 43% van alle chatters was immers een gebruiker en 69% van alle chatters was jonger dan vijfentwintig jaar.

3 Cannabis, alcohol en cocaïne

Deze drie drugs blijven met voorsprong de producten waarover De DrugLijn het meest gecontacteerd wordt. Cannabis komt al zolang De DrugLijn bestaat op de eerste plaats. Als in een contact drugs ter sprake kwamen, ging het in 38% van de gevallen om cannabis. Dat is 3% meer dan het jaar voordien. Na een kleine daling in 2013, nam het percentage vragen over alcohol opnieuw toe tot 29%. Het aantal vragen over cocaïne steeg na een aantal jaren van status quo met een procent tot 16%. Na deze drie drugs komen vooral medicijnen (10%) en speed (7%) aan bod.

4 Info, advies en hulp

De DrugLijn krijgt veel vragen naar informatie (56%). Toch stijgt het aantal hulp- en adviesvragen (20%). De overige 26% waren vragen waarin zowel info als advies of hulp gevraagd werd. Ook online wordt regelmatig naar hulp of advies gevraagd. Wanneer een emotioneel of relationeel probleem aan bod kwam, sloeg dat in 33% van de e-mailvragen en 51% van de chatgesprekken op problemen met het eigen gebruik. Aan de telefoon was dat slechts 30%. Ook problemen in partnerrelaties komen online meer aan bod dan aan de telefoon. Aan de telefoonlijn komen problemen in de ouder-kindrelatie het vaakst ter sprake. Alle vragen aan De DrugLijn leiden tot meer dan 4.500 doorverwijzingen naar instanties voor preventie en hulpverlening bij alcohol- en andere drugproblemen.

5 ‘Aan de slag’ op www.druglijn.be

Voor het eerst werd de DrugLijnwebsite op een jaar tijd meer dan een half miljoen keer bezocht. In totaal werden 1.755.631 webpagina’s bekeken. Binnen de online vroeginterventietools op de site steeg het gebruik van de twaalf zelftests. Het aantal volledig ingevulde zelftests nam globaal met 30% toe tot 56.224. De alcoholtest voor volwassenen is met voorsprong de meest gebruikte zelftest (meer dan vijfentwintigduizend keer ingevuld). Het aantal ingevulde zelftests waarmee minderjarigen hun alcoholgebruik, cannabisgebruik en gamegedrag kunnen checken, verdubbelde.

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Voor informatie, een eerste advies of voor adressen voor hulp en preventie.
Anoniem, objectief en zonder te oordelen of veroordelen.

Bel 078 15 10 20

- ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
- vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

Neem contact via www.druglijn.be

- stel je vraag via mail, Skype of chat
- je krijgt steeds een persoonlijk antwoord